

**KEGELISAHAN TERHADAP PERPUSTAKAAN (*LIBRARY ANXIETY*) PADA
MAHASISWA TAHUN PERTAMA**

**(Studi deskriptif kegelisahan terhadap perpustakaan pada mahasiswa tahun pertama
jenjang S1 Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Uzzy Afrila Chafiliah

NIM : 071211631007

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL TAHUN 2015/2016**

**KEGELISAHAN TERHADAP PERPUSTAKAAN (*LIBRARY ANXIETY*) PADA
MAHASISWA TAHUN PERTAMA
(Studi deskriptif kegelisahan terhadap perpustakaan pada mahasiswa tahun pertama
jenjang S1 Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya)**

SKRIPSI

**Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga**

**Disusun Oleh :
Uzzy Afrila Chafiliah
NIM : 071211631007**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL TAHUN 2015/2016**

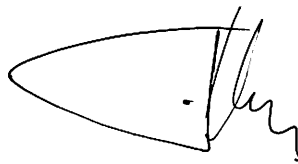
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

KEGELISAHAN TERHADAP PERPUSTAKAAN (*LIBRARY ANXIETY*) PADA MAHASISWA TAHUN PERTAMA

(Studi deskriptif kegelisahan terhadap perpustakaan pada mahasiswa tahun
pertama jenjang S1 Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya)

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing,



(Helmy Prasetyo Y., S.Sos., M.KP)
NIP. 197503262003121001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi: Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Departemen: Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

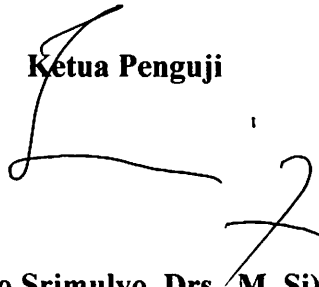
Pada Hari : Selasa

Tanggal : 05 Januari 2016

Pukul : 07.30 WIB

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



(Koko Srimulyo, Drs., M. Si)

NIP.19660228190021001

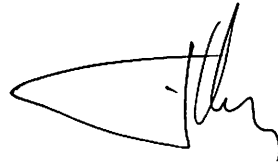
Anggota I



(Ragil Tri Atmi, S.IIP, MA)

NIP. 198607262015043201

Anggota II



(Helmy Prasetyo Y., S.Sos., M.KP)

NIP. 197503262003121001

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 10 Desember 2015

Yang menyatakan,

Uzzy Afrila Chafiliah

ABSTRAK

Mahasiswa tahun pertama pada umumnya masih merasakan adanya *library anxiety* yang berhubungan dengan koleksi, staf perpustakaan, teknologi yang diterapkan, suasana di sekitar perpustakaan serta proses pencarian informasi mereka. Fenomena tersebut terjadi karena dilatar belakangi oleh adanya peralihan jenjang dari SMA ke perguruan tinggi. Penelitian ini membahas mengenai gambaran *library anxiety* pada mahasiswa tahun pertama perguruan tinggi negeri di Surabaya. Teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori *library anxiety* dari Doris Van Kampen, dimana *library anxiety* dapat diukur melalui dimensi *comfort and confidence when using the library, the information search process and library anxiety, perceived barriers concerning staff, perceived importance of understanding how to use the library, comfort level with technology as it applies to the library, comfort level while inside the library building*. Teknik pengambilan sampel menggunakan systematic sampling yang dilakukan pada 100 mahasiswa tahun pertama jenjang S1 dari perguruan tinggi negeri di Surabaya. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif deskriptif.

Berdasarkan penelitian, dilihat dari dimensi *comfort and confidence when using the library*, mahasiswa tahun pertama jarang melakukan kunjungan ke perpustakaan yaitu 67%. Pada proses pencarian informasi, setiap mahasiswa tahun pertama memiliki perasaan, pemikiran serta tindakan yang berbeda-beda pada setiap tahapan. Dari dimensi *perceived barriers concerning staff*, perempuan cenderung memiliki *library anxiety* yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki yaitu 80,7%. Dari dimensi *perceived importance to understanding how to use the library*, motivasi mahasiswa tahun pertama mengikuti pemberian *user education* disebabkan oleh keingintahuan mereka pada cara penggunaan perpustakaan sebesar 56,6%. Dari dimensi *comfort level with technology as it applies to the library*, 22% teknologi *e-journal* di perpustakaan sulit untuk digunakan. Selanjutnya dari dimensi *level while inside the library building*, 77% tata letak *furniture* di perpustakaan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: *Library Anxiety*, Mahasiswa Tahun Pertama, Perpustakaan, Perguruan Tinggi Negeri

BAB III TEMUAN DATA

III.1	Identitas Responden	III-2
III.2	Karakteristik Responden.....	III-2
III.2.1	Jenis Kelamin Responden.....	III-2
III.2.2	Asal Perguruan Tinggi Negeri	III-3
III.3	Kenyamanan dan kepercayaan diri ketika menggunakan perpustakaan (<i>Comfort and confidence when using the library</i>).....	III-5
III.3.1	Waktu Kunjungan Pertama Responden ke Perpustakaan	III-5
III.3.2	Kunjungan Lanjutan Responden ke Perpustakaan	III-7
III.3.3	Intensitas Kunjungan Responden ke Perpustakaan	III-8
III.3.4	Frekuensi Peminjaman Koleksi di Perpustakaan	III-15
III.3.5	Perasaan yang Muncul ketika Responden Tidak Menemukan Koleksi yang dibutuhkan	III-17
III.4	Proses pencarian informasi dan kegelisahan terhadap perpustakaan (<i>The information search process and library anxiety</i>)	III-21
III.4.1	Perasaan yang Muncul Ketika Melakukan Proses Pencarian Informasi	III-21
III.4.2	Pemikiran Responden yang Muncul Ketika Melakukan Proses Pencarian Informasi.....	III-26
III.4.3	Tindakan yang Dilakukan Responden Ketika Melakukan Proses Pencarian Informasi.....	III-29
III.5	Hambatan yang dirasakan dengan staf (<i>Perceived barriers concerning staff</i>).....	III-34
III.5.1	Intensitas Interaksi yang dilakukan Responden dengan Staf.....	III-34
III.5.2	Cara Staf Memberikan Tanggapan Kepada Responden di Perpustakaan.....	III-39
III.5.3	Bentuk Pemberian Bantuan dari Staf Perpustakaan	III-40
III.6	Persepsi pentingnya pengetahuan menggunakan perpustakaan (<i>Perceived importance of understanding how to use the library</i>)	III-42
III.6.1	Bentuk Penyelenggaraan Pengetahuan Penggunaan Perpustakaan.....	III-42
III.6.2	Keikutsertaan Responden dalam Pemberian <i>User Education</i> di Perpustakaan.....	III-47
III.6.3	Tingkat Pemahaman Responden Terhadap Penyelenggaraan Penggunaan Perpustakaan	III-48
III.7	Tingkat Kenyamanan Responden Menggunakan Teknologi yang Diterapkan di Perpustakaan (<i>comfort level with technology as it applies to the library</i>).....	III-51
III.7.1	Tingkat Kemudahan Akses Teknologi di Perpustakaan	III-51
III.7.2	Kapasitas Teknologi yang Disediakan di Perpustakaan	III-55
III.8	Tingkat Kenyamanan di Sekitar Gedung Perpustakaan (<i>Comfort Level While Inside the Library Building</i>).....	III-58
III.8.1	Fasilitas dan Kelengkapan Gedung Perpustakaan.....	III-59
III.8.2	Kondisi koleksi yang disediakan di perpustakaan	III-71
III.8.3	Kegiatan yang Pernah Diselenggarakan di Perpustakaan	III-72

BAB I

PENDAHULUAN

I.1

Mahasiswa tahun pertama pada umumnya mengalami ketidaknyamanan bahkan sampai mengalami kegelisahan ketika berada di perpustakaan. Kegelisahan tersebut berhubungan dengan persepsi pengguna terhadap koleksi, pustakawan, suasana perpustakaan dan pemanfaatan teknologi yang diterapkan di perpustakaan. Pengguna yang mengalami kegelisahan tidak dapat memanfaatkan koleksi dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan secara maksimal. Fenomena mengenai kegelisahan terhadap perpustakaan (*library anxiety*) sudah pernah diteliti di Indonesia. Beberapa perpustakaan perguruan tinggi negeri di Indonesia khususnya Surabaya masih menimbulkan adanya *library anxiety*. Penelitian yang dilakukan oleh Susantari dan Variant (2008) terkait dengan kegelisahan terhadap perpustakaan pada mahasiswa Universitas Airlangga diperoleh hasil bahwa hambatan terhadap pustakawan adalah indikator yang paling dirasakan oleh responden terhadap munculnya *library anxiety* yaitu sebanyak 67,68% atau 134 responden. Disusul berikutnya hambatan kenyamanan ruangan dan pengaturan koleksi yang mencapai 56,57% atau setara 112 responden. Urutan selanjutnya adalah hambatan dengan sarana

- Cara staf memberikan tanggapan kepada pengguna
- Bentuk pemberian bantuan staf kepada pengguna

4. *Perceived importance of understanding how to use the library* (persepsi pentingnya menggunakan perpustakaan) diukur melalui indikator sebagai berikut:

- Sosialisasi pengetahuan penggunaan perpustakaan (*user education*)
- Bentuk penyelenggaraan pengetahuan penggunaan perpustakaan
- Keikutsertaan pengguna dalam penyelenggaraan pengetahuan penggunaan perpustakaan
- Tingkat pemahaman pengguna terhadap pengetahuan penggunaan perpustakaan

5. *Comfort level with technology as it applies to the library* (tingkat kenyamanan menggunakan teknologi yang diterapkan di perpustakaan) dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

- Tingkat kemudahan akses teknologi (OPAC, *e-journal*, *digital library*) di perpustakaan
- Kapasitas teknologi yang disediakan perpustakaan

6. *Comfort level while inside the library building* (tingkat kenyamanan menggunakan gedung perpustakaan) dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Fasilitas dan kelengkapan gedung

- Ketersediaan fasilitas di perpustakaan
- Penilaian pengguna akan tata letak di perpustakaan

Layanan sirkulasi, ruang baca, layanan referensi, dan layanan koleksi tandon berada di lantai II perpustakaan, sedangkan sisanya berada di lantai III. Perpustakaan juga dilengkapi dengan fasilitas toilet yang berada di setiap lantai perpustakaan.

Dari sekian banyak mahasiswa tahun pertama angkatan 2014/2015 yang mendaftar di UPN “Veteran” Jawa timur, sebanyak 1.087 mahasiswa tahun pertama jenjang S1 telah berkunjung ke perpustakaan. Jumlah yang banyak tersebut dimungkinkan karena setiap mahasiswa wajib memiliki KTA (Kartu Tanda Anggota) perpustakaan untuk dapat menggunakan layanan di perpustakaan.

Salah satu upaya pengenalan perpustakaan yang sering dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya adalah dengan pemberian *user education*. Perpustakaan UPN sementara ini tidak pernah menjadwalkan pemberian *user education* kepada mahasiswa tahun pertama secara rutin setiap tahunnya. Pemberian *user education* bagi mahasiswa baru di setiap kelas dirasa kurang efektif. Selain itu, petugas yang ada di perpustakaan jumlahnya terbatas. Ketika petugas harus meninggalkan perpustakaan untuk memberikan *user education*, ditakutkan alur kerja di perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik. Mahasiswa tahun pertama hanya diberikan *notebook* yang memuat sedikit informasi tentang perpustakaan seperti layanan yang ada di perpustakaan, jam pelayanan perpustakaan, tata cara keanggotaan, dan peraturan pelayanan. Meskipun demikian, pihak perpustakaan tidak

menutup kemungkinan bagi beberapa prodi yang menginginkan adanya *user education*. Bagi prodi yang menginginkan adanya *user education*, dapat mengirimkan surat permohonan kepada pihak perpustakaan kemudian mahasiswa dari prodi tersebut akan diajak berkeliling di semua layanan yang disediakan dan dijelaskan tata cara pemanfaatan lainnya. Upaya lainnya yang dilakukan pihak perpustakaan untuk mengenalkan perpustakaan kepada pengguna adalah melakukan kerjasama dengan dosen. Dosen diharapkan dapat memberikan tugas yang mewajibkan mahasiswa tahun pertama untuk menggunakan sumber dari perpustakaan. Melalui upaya tersebut diharapkan mahasiswa tahun pertama untuk memiliki KTA perpustakaan dan memanfaatkan layanan yang ada sehingga pengguna lebih mengetahui layanan perpustakaan dan memanfaatkan layanan dengan baik.

BAB III

TEMUAN DATA

Pada bab ini peneliti akan menyajikan data hasil temuan di lapangan melalui observasi, penyebaran kuesioner dan juga wawancara yang telah dilakukan probing. Data kemudian dilakukan *coding* serta diolah menggunakan SPSS 21.0. Data yang disajikan dalam bab ini berupa tabel frekuensi yang berasal dari pertanyaan pada kuesioner.

Tabel frekuensi yang disajikan bertujuan untuk mengetahui gambaran prosentase responden yang merupakan mahasiswa tahun pertama yang pernah mengunjungi perpustakaan dari kelima Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya dalam kaitannya dengan *library anxiety*.

Berdasarkan kuesioner yang dijadikan sebagai alat untuk mendapatkan data, hasil temuan data dibagi menjadi 7 bagian yang meliputi identitas responden, karakteristik responden, serta 6 dimensi *library anxiety* yaitu *Comfort and confidence when using the library* (kenyamanan dan kepercayaan diri ketika menggunakan perpustakaan), *The information search process and library anxiety* (proses pencarian informasi dan kegelisahan terhadap perpustakaan), *Perceived barriers concerning staff* (hambatan yang dirasakan dengan staf), *Perceived importance of understanding how to use the library* (pentingnya pengetahuan menggunakan perpustakaan), *Comfort level with technology as it applies to the library* (tingkat kenyamanan menggunakan teknologi yang diterapkan di

Selanjutnya akan disajikan tabel frekuensi mengenai kunjungan lanjutan responden ke perpustakaan perguruan tinggi.

Pada bagian ini digunakan untuk mengetahui responden yang tetap melakukan kunjungan lanjutan ke perpustakaan perguruan tinggi mereka setelah melakukan kunjungan untuk pertama kalinya. Berikut merupakan tabel frekuensi mengenai kunjungan lanjutan ke perpustakaan:

Keterangan	Frekuensi	%
Ya	100	100
Tidak	0	0
Jumlah	100	100

Berdasarkan pada tabel III.4 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden dengan prosentase 100% melakukan kunjungan lanjutan ke perpustakaan setelah melakukan kunjungan pertama mereka ke perpustakaan perguruan tinggi.

[illegible]

Selanjutnya peneliti akan menyajikan tabel III.6 mengenai layanan yang pernah dikunjungi responden di perpustakaan. Berikut merupakan tabel III.6 mengenai hal tersebut:

Keterangan	Ya		Tidak	
	F ₁	%	F ₂	%
Layanan sirkulasi (N=100)	65	65	35	35
Layanan referensi (N=100)	69	69	31	31
Ruang baca (N=100)	95	95	5	5
Layanan <i>e-journal</i> (N=100)	36	36	64	64
Layanan <i>digital library</i> (N=100)	19	19	81	81
Lainnya (N=100)	4	4	96	96

Keterangan: lainnya adalah *American corner*, ruang diskusi, layanan koleksi khusus, dan *home theatre*.

III-9

Selanjutnya peneliti akan menyajikan tabel frekuensi tentang perasaan yang dirasakan oleh responden ketika tidak menemukan koleksi yang dibutuhkan. Berikut merupakan tabel III.10 yang membahas mengenai hal tersebut.

Pada bagian ini peneliti akan menyajikan tabel frekuensi mengenai perasaan yang muncul ketika responden tidak menemukan koleksi yang dibutuhkan. Perasaan ini dapat menunjukkan tingkat kenyamanan dan kepercayaan diri responden dalam menggunakan perpustakaan. Berikut merupakan tabel frekuensi mengenai perasaan yang dirasakan oleh responden ketika tidak menemukan koleksi yang dibutuhkan:

Keterangan	Frekuensi	%
Gelisah	39	39
Takut	2	2
Biasa saja	51	51
Nyaman	4	4
Sedih	2	2
Kecewa	2	2
Jumlah	100	100

[illegible]

Tabel III.11 Perasaan yang Muncul Ketika Melakukan Proses Pencarian Informasi

Keterangan	Tidak yakin		Kecewa		Kebingug-an		Optimis		Lega	
	F ₁	%	F ₂	%	F ₃	%	F ₄	%	F ₅	%
Perasaan yang muncul ketika menyadari akan kebutuhan informasi (<i>task initiation</i>)	3	3	1	1	27	27	57	57	12	12
Perasaan yang muncul ketika mengidentifikasi dan memilih topik untuk penyelesaian masalah (<i>topic selection</i>)	2	2	0	0	41	41	47	47	10	10
Perasaan yang muncul ketika sedang menyelidiki topik tentang permasalahan (<i>prefocus exploration</i>)	3	3	1	1	32	32	61	61	3	3
Perasaan yang muncul ketika memilih ide yang dapat membentuk perspektif terfokus dari ide (<i>focus formulation</i>)	3	3	0	0	27	27	55	55	15	15
Perasaan yang muncul ketika sedang mengumpulkan informasi sesuai dengan topik permasalahan yang sedang anda cari (<i>information collection</i>)	1	1	1	1	25	25	53	53	20	20
Perasaan yang muncul ketika menyajikan temuan akhir dari proses pencarian informasi yang anda lakukan (<i>search completion and presentation</i>)	2	2	2	2	15	15	44	44	37	37

Sumber : Kuesioner no.16-21

Berikut akan disajikan tabel III.23 mengenai teknologi yang pernah digunakan oleh responden di perpustakaan:

Tabel III.23 Teknologi yang Pernah Digunakan di Perpustakaan

Keterangan	Ya		Tidak	
	F ₁	%	F ₂	%
Katalog <i>online</i> (OPAC) (N=100)	51	51	49	49
<i>Digital Library</i> (N=100)	19	19	81	81
<i>e-journal</i> (N=100)	35	35	65	65
Lainnya	0	0	100	100

Sumber : Kuesioner no.43

Berdasarkan pada tabel III.23 di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 51 responden dengan prosentase 51% menyatakan bahwa responden pernah menggunakan teknologi katalog *online* (OPAC) di perpustakaan, sedangkan 49 responden dengan prosentase 49% menyatakan tidak pernah menggunakan katalog *online* (OPAC). Sejumlah 35 responden dengan prosentase 35% menyatakan pernah menggunakan teknologi *e-journal* di perpustakaan. sebanyak 65 responden dengan prosentase 65% menyatakan tidak pernah menggunakan teknologi *e-journal* di perpustakaan. Selebihnya terdapat 19 responden dengan prosentase 19% menyatakan tidak pernah menggunakan teknologi *digital library* di perpustakaan. Selanjutnya terdapat 81 responden dengan prosentase 81% menyatakan tidak pernah menggunakan teknologi *digital library* di perpustakaan.

Tabel III.24 Tingkat Kemampuan Responden Menggunakan Teknologi di Perpustakaan

Sumber : Kuesioner no.44-47

III-53

kolleksinya sudah tepat. Selebihnya sebanyak 1 responden dengan prosentase 1% menyatakan bahwa OPAC yang disediakan oleh perpustakaan kurang banyak dan akses pencarian informasinya buruk.

Tabel III.26 Ketersediaan Teknologi *Digital Library* di Perpustakaan

Sumber: Kuesioner no.49

mahasiswa datang ke perpustakaan untuk persiapan ujian, menggunakan komputer dan melakukan pencarian *online* serta membaca buku perkuliahan.

Semakin jarang intensitas pemanfaatan layanan di perpustakaan menunjukkan bahwa mahasiswa tahun pertama tidak merasakan adanya kenyamanan ketika berada di perpustakaan. Berdasarkan pada tabel III.7 (lihat bab III, halaman III-11), dapat diketahui bahwa intensitas mahasiswa tahun pertama dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan termasuk jarang yaitu satu (1) kali dalam satu bulan dengan prosentase layanan sirkulasi 40%, layanan referensi 48%, layanan ruang baca 45%. Bahkan sebesar 64% pada layanan *e-journal* dan sebanyak 81% layanan *digital library* tidak pernah dikunjungi.

Tingkat kepercayaan diri dari mahasiswa tahun pertama juga dapat dilihat dari intensitas mahasiswa tahun pertama dalam melakukan peminjaman koleksi yang berada di perpustakaan, dimana sebanyak 40 mahasiswa tahun pertama (lihat pada tabel III.8, halaman III-15) menyatakan jarang melakukan peminjaman koleksi di perpustakaan yaitu satu (1) kali dalam satu bulan.

Berdasarkan temuan data di lapangan, setiap mahasiswa tahun pertama memiliki cara yang berbeda untuk menemukan koleksi yang mereka butuhkan di perpustakaan. Kebanyakan dari mahasiswa tahun pertama yaitu sebanyak 51% menemukan koleksi

IV-15

merasa tidak percaya diri ketika harus berinteraksi dengan staf perpustakaan, mereka cenderung merasa takut pertanyaan yang diajukan tidak berbobot.

Hernon and Pastine (dalam Shoham & Mizrachi: 2001) menyatakan bahwa kebanyakan staf perpustakaan tidak sepenuhnya memahami persepsi mahasiswa, staf terlihat menyibukkan diri dan tidak peduli atas ketakutan dan keinginan yang diajukan oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, diketahui bahwa staf sangat membantu mahasiswa tahun pertama ketika sedang mengalami kesulitan di perpustakaan merupakan salah satu cara yang ditunjukkan staf dalam memberikan tanggapan kepada mahasiswa tahun pertama yaitu sebesar 67,7% (lihat pada tabel III.16, halaman III-39).

Selanjutnya berdasarkan tabel III.17 (lihat pada bab III, halaman III-41) dapat diketahui bahwa sebanyak 58,4% staf perpustakaan menawarkan bantuan berupa memberikan petunjuk penyelesaian masalah sedangkan sisanya staf tidak peduli, memberikan bantuan dalam menyelesaikan permasalahan sampai selesai, serta staf menunjukkan tempat penyelesaian masalah.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa permasalahan yang dapat menimbulkan interaksi antara mahasiswa tahun pertama dengan staf perpustakaan adalah ketika sedang mengalami kesulitan. Intensitas yang jarang dalam

pengguna merupakan seberapa besar persepsi pengguna mengetahui sumber informasi dan layanan yang ada di perpustakaan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan yang disajikan pada tabel III.18-III.22 menunjukkan mengenai gambaran penilaian responden terhadap pemberian *user education*. Pemberian *user education* pada masing-masing perpustakaan perguruan tinggi sangat berbeda-beda. Mayoritas pemberian *user education* dilakukan melalui sosialisasi yaitu sebanyak 49%. Sosialisasi *user education* kebanyakan dilakukan oleh staf perpustakaan yang memberikan pengenalan perpustakaan dengan cara mengumpulkan mahasiswa tahun pertama dalam satu ruangan. Pemberian *user education* selain melalui sosialisasi diberikan dengan pemberian materi di kelas, melakukan tour perpustakaan, dan diberikan buku pedoman *user education* (lihat tabel III.18, halaman III-43).

Setiap mahasiswa tahun pertama memiliki penilaian tersendiri tentang pentingnya pemberian *user education*. Mahasiswa tahun pertama menyatakan bahwa pemberian *user education* penting untuk diberikan kepada mahasiswa tahun pertama untuk menambah wawasan mereka terkait layanan yang disediakan oleh perpustakaan serta tata cara penggunaan layanannya yaitu sebesar 63% (lihat pada tabel III.19, halaman III-44). Responden nomor 21 (lihat pada probing bab III, halaman III-

- Song, Zhiqiang, dkk. 2013. Library anxiety among chinese students: modification and application of LAS in context of Chinese Academic Libraries. Tersedia dalam www.sciencedirect.com/science/.../S0099133313001420. diakses pada tanggal 13 Maret 2015, pukul 20: 00 WIB.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharyanti. 2008. *Pengantar dasar ilmu perpustakaan*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Susantari, Tri & Varian, Nove E. 2008. Pengaruh kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) terhadap efektivitas pemanfaatan perpustakaan oleh mahasiswa di perpustakaan pusat Universitas Airlangga. Tersedia dalam journal.unair.ac.id/filerPDF/Inc45c602bb4full.pdf. diakses pada tanggal 17 Maret 2015, pukul 19:30 WIB.
- Swigon, Marzena. 2011. Librray anxiety among polish student: development and validation of the polish librray anxiety scale. Tersedia dalam <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S074081881100003X>. diakses pada tanggal 16 Maret 2015, pukul 21:00 WIB.
- UIN Sunan Ampel. 2015. Buku Panduan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Surabaya: UIN Sunan Ampel.
- Universitas Negeri Surabaya. 2015. Buku pedoman UPT perpustakaan Universitas Negeri Surabaya (UNESA). Surabaya: UNESA.
- Van Kampen, Doris J. 2004. Development and validation of the multidimensional librray anxiety scale. Tersedia dalam crl.acrl.org/content/65/1/28.full.pdf. diakses pada tanggal 10 Maret 2015, pukul 18:23 WIB.
- Vitasari, Prima, dkk. 2010. The use of study anxiety intervention in reducing anxiety to improve academic performance among university student. Tersedia dalam <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijps/article/view/4435/>. Diakses pada tanggal 23 Maret 2015.
- Wulandari, Ika. 2012. Perilaku *library anxiety* pada mahasiswa tahun pertama universitas airlangga (Skripsi). Surabaya: Universitas Airlangga.